

LA QUE SUSCRIBE, JOANNA ALEJANDRA FELIPE TORRES, DIPUTADA INTEGRANTE DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PARTIDO ACCIÓN NACIONAL DE LA LXV LEGISLATURA DEL HONORABLE CONGRESO DE LA UNIÓN, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 71, FRACCIÓN II DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; ASÍ COMO LOS ARTÍCULOS 6, NUMERAL 1, FRACCIÓN I; 76, NUMERAL 1; 77, NUMERAL 1 Y 78 DEL REGLAMENTO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS, SOMETO A CONSIDERACIÓN DEL PLENO DE ESTA SOBERANÍA LA PRESENTE INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA EL ARTÍCULO 47 BIS, FRACCIONES III Y V DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE REGULACIÓN DE INFORMACIÓN A PASAJEROS RESPECTO A LA DEMORA DE VUELOS, AL TENOR DE LA SIGUIENTE:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En México, de acuerdo con cifras oficiales de la Agencia Federal de Aviación Civil¹, en el año 2018 (antes de la pandemia por COVID-19), de un total de 1,045,017 operaciones de vuelos comerciales en los aeropuertos, 224,259 que representan el 21.5%, sufrieron retraso en el despegue; de este número, el 10.4%, es decir 108,826, son demoras imputables a la aerolínea.

Para marzo de 2021, derivado de la pandemia y apenas recuperándose el sector de aviación civil de la cancelación masiva de vuelos, se realizó en México un total de 402,885 operaciones, y de ellas despegaron con demora 106,217, con un porcentaje del 26.4%, de los que 29,599 fueron imputables a las aerolíneas, es decir el 7.3%, lo que representa un porcentaje menor al mostrado antes de la pandemia.

Para marzo de 2022 las demoras imputables a las aerolíneas son del 8.1%, por lo que al terminar el año probablemente se retorne al porcentaje que por este concepto se tenía en 2018.

Para traducir estos números a personas afectadas por los retrasos en los vuelos, se toma el dato del Instituto Mexicano del Transporte², el cual señala que para 2021 el promedio de ocupación de pasajeros/vuelo fue de 121.71 y en el 2018 (prepandemia) fue de 106.83. Obteniendo un promedio de pasajeros por vuelos demorados atribuibles a las aerolíneas, se tiene que en 2018 más de 11.6 millones de pasajeros sufrieron tales demoras y en 2021 un poco más de 3.6 millones de pasajeros encontraron la misma dificultad.

Así, la incomodidad de la pérdida de un vuelo por retraso imputable a la aerolínea no es un tema menor o de unas cuantas personas, afecta los planes personales, ya sean laborales, familiares o de esparcimiento de un gran número de pasajeros.

¹ Archivos xlsx obtenidos de: <https://www.gob.mx/afac/acciones-y-programas/total-de-aeropuertos-de-la-republica-mexicana>

² IMT. (2021). Informe Anual 2021 del monitor del estado de actividad aérea (MONITOREAA). <https://imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt690.pdf>

Es claro que es imposible que todas las operaciones aéreas comerciales despeguen a tiempo, ya que existen diversas causas para una demora de vuelo, mismas que están clasificadas por IATA³ en motivos (operacionales, técnicas) y en causas (internas y externas)⁴.

Sin embargo, y pese a que las demoras se encuentran consideradas dentro de la operación de aviación comercial, las y los consumidores de este servicio no cuentan con los medios de defensa específica para ciertos casos en los que recibe información engañosa o con dolo, que es el tema principal de esta iniciativa. Principalmente cuando el pasajero es informado vía telefónica del retraso del vuelo para el que ha comprado su boleto y se le especifica el tiempo de retraso (1 hora, 2 horas, etc.); sin embargo, cuando el pasajero llega a la terminal para abordar el vuelo, se le informa que ya se abordó, o incluso, que ya despegó. Puesto que la información se hace mediante llamada y no se especifica área, encargado o agente que se responsabilice de la información errónea, el pasajero queda inerme ante esta situación y más cuando aún estando el vuelo abierto, se le indica que se ha realizado la práctica de *overbooking* o sobreventa del vuelo y que, por no acudir con mayor tiempo a registrarse, forma parte de las personas que no abordará el vuelo.

Se trata entonces de una situación de información engañosa que permite a las aerolíneas, a partir de una demora, sobrevender boletos en el lapso de la demora y afectar a pasajeros que con antelación habían comprado éstos y que no se encuentran físicamente en la terminal de abordaje por causas imputables a información no verídica acerca del tiempo de retraso del vuelo.

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) determina en su artículo 1 que uno de los principios básicos en las relaciones de consumo es el señalado en su fracción VII:

VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

La falta de información veraz que recibe el consumidor del servicio de transporte aéreo comercial acerca del tiempo en que su vuelo está demorado, puede considerarse como un método comercial desleal, además que la misma LFPC define en su artículo 32, párrafo segundo a la información engañosa o abusiva como:

...aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o

³ International Air Transport Association (Asociación Internacional de Transporte Aéreo).

⁴ Los códigos de demora pueden consultarse en: <https://www.aerocivil.gov.co/atencion/estadisticas-de-las-actividades-aeronauticas/Cumplimiento/Circular%20No.%202%20-Anexo.pdf>

confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

Por lo tanto, la práctica señala por parte de las aerolíneas puede considerarse información engañosa, al indicar erróneamente a los pasajeros el tiempo de retraso de un vuelo y cuando éstos llegan a la terminal aérea se encuentran con que no pueden abordar, que el embarque ya se realizó o que hubo sobreventa. De modo que esta situación debe modificarse, proponiendo establecer el correo electrónico o mensaje de texto como los medios de comunicación obligatorios respecto a cualquier retraso en la salida de un vuelo que sea mayor a sesenta minutos (independiente de cualquier otro medio marcado por la Ley de Aviación Civil para informarlo).

En cuanto a la sobreventa de boletos, la legislación vigente cuenta con algunos mecanismos que, más que de protección, son de compensación, encontrándose en el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil (LAC) que el concesionario deberá compensar al pasajero con: reintegración del precio del boleto, ofertar transporte sustituto, además, proporcionarle servicios como son comunicación telefónica o por cable al punto de destino, alimentos y en su caso hospedaje para el tiempo de espera y finalmente, transporte en fecha posterior al mismo destino.

Sin embargo, el pasajero no compra un boleto para ser compensado o para que se le entregue sin costo algún servicio de alimentación, hospedaje o traslado posterior. El consumidor compra un boleto con fecha y hora específica de vuelo por razones de necesidad personal.

La importancia de que las aerolíneas se hagan cargo no sólo de bonificaciones u acciones de compensación, sino de otorgar al pasajero información lo más clara y específica posible acerca del tiempo de demora es la cuestión de peso para la presentación de esta iniciativa.

La Ley de Aviación Civil, entre los derechos del pasajero, señala en el artículo 47 Bis, fracción III, que:

El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.

De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son

inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero.

La obligación del concesionario en la ley en cuanto a la información, no es clara, ya que sólo la señala como *rápida y expedita* en el caso de cambios en el itinerario del pasajero, y los medios que señala para comunicarse con el pasajero son opcionales.

Por su parte, la fracción V del citado artículo señala las compensaciones e indemnizaciones por causas de demora atribuibles al concesionario:

En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

- b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

Como se observa, las compañías determinan sus políticas de compensación por retraso en el despegue y sólo se le obliga a que no sea menor al 7.5% del precio del boleto cuando el retraso sea mayor a dos horas y menor a cuatro. Cuando es mayor de este tiempo no se señalan mayores compensaciones, sino sólo el acceso a opciones que no son especificadas, así como a la indemnización por cancelación del vuelo, por la que se reintegra el precio del boleto o bien, ofreciéndole todos los medios al alcance del concesionario para brindar transporte sustituto, esto de acuerdo a la fracción VI del citado artículo. Adicionalmente, no se toma en consideración la problemática que se plantea en la presente iniciativa, respecto a la inducción de error a los pasajeros por parte de las aerolíneas, cuando informan respecto a una demora en el vuelo y después les es imposible abordar por causas atribuibles a éstas.

El correo electrónico y los mensajes de texto, por su característica de dejar rastro de una comunicación entre el concesionario y el cliente, es idóneo como prueba para que el consumidor pueda exigir cualquiera de las bonificaciones, servicios o devolución de dinero que marca la LAC en el mismo momento en que se le impide el abordaje, porque la compañía incurrió en un retraso en su registro para abordar el vuelo.

Por lo anterior, se considera que **la información del retraso de un vuelo mayor de una hora**, debe ser informada al pasajero, además de otros medios, por correo electrónico o mensaje de texto, para que el mismo tenga validez de prueba. Por estas razones, se **propone de reformar las fracciones III y V del artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil**, tomando como base el siguiente cuadro comparativo:

Ley de Aviación Civil	
Texto Vigente	Propuesta
<p>Artículo 47 Bis.- ...</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Le deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes</p>	<p>Artículo 47 Bis.- ...</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Será obligatorio hacerlo a través de correo electrónico o mensaje de texto a la</p>

de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.

...

...

IV. ...

V. ...

a) ...

b) ...

SIN CORRELATIVO

VI. ...

VII. ...

dirección electrónica o número telefónico proporcionados por el pasajero al momento de la compra del boleto, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.

...

...

IV. ...

V. ...

a) ...

b) ...

c) En caso que la información sobre el tiempo de retraso de un vuelo no corresponda a la enviada por correo electrónico o mensaje de texto al pasajero, y este hecho induzca al error al pasajero y provoque que no se le permita abordar, bajo el argumento de no llegar a tiempo a documentar su salida, éste tiene derecho a lo señalado en los incisos anteriores.

La información engañosa proporcionada a los pasajeros por los concesionarios o permisionarios, será considerada una infracción y será sancionada en términos de lo previsto por la presente ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

VI. ...

VII. ...

VIII. ...

IX. ...

<p>VIII. ...</p> <p>IX. ...</p> <p>X. ...</p>	<p>X. ...</p>
---	---------------

Por lo anteriormente expuesto y fundado, la suscrita, diputada federal integrante de la LXV Legislatura de la Cámara de Diputados, someto al Pleno de esta Asamblea el siguiente proyecto de:

Decreto por el que se reforma y adiciona el artículo 47 Bis, fracciones III y V de la Ley de Aviación Civil, en materia de regulación de información a pasajeros respecto a la demora de vuelos.

ARTÍCULO ÚNICO. Se reforman las fracciones III y V del artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 47 Bis.- ...

I. ...

II. ...

III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. **Será obligatorio hacerlo a través de correo electrónico o mensaje de texto a la dirección electrónica o número telefónico proporcionados por el pasajero al momento de la compra del boleto,** con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.

...

...

IV. ...

V. ...

a) ...

b) ...

- c) En caso que la información sobre el tiempo de retraso de un vuelo no corresponda a la enviada por correo electrónico o mensaje de texto al pasajero, y este hecho induzca al error al pasajero y provoque que no se le permita abordar, bajo el argumento de no llegar a tiempo a documentar su salida, éste tiene derecho a lo señalado en los incisos anteriores.

La información engañosa proporcionada a los pasajeros por los concesionarios o permisionarios, será considerada una infracción y será sancionada en términos de lo previsto por la presente ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

VI. ...

VII. ...

VIII. ...

IX. ...

X. ...

TRANSITORIOS

Artículo Primero. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Artículo Segundo. La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes supervisará que los concesionarios o permisionarios realicen los ajustes jurídicos y materiales necesarios para dar cabal cumplimiento a estas disposiciones, en un plazo máximo de treinta días naturales.

Artículo Tercero. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

Salón de sesiones del Honorable Congreso de la Unión, a los 02 días del mes de febrero de 2023.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop on the left and a vertical line extending downwards on the right, with a horizontal stroke across the middle.

Dip. Joanna Alejandra Felipe Torres

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, LXV Legislatura**Junta de Coordinación Política**

Diputados: Moisés Ignacio Mier Velasco, presidente; Jorge Romero Herrera, PAN; Rubén Ignacio Moreira Valdez, PRI; Carlos Alberto Puente Salas, PVEM; Alberto Anaya Gutiérrez, PT; Jorge Álvarez Máynez, MOVIMIENTO CIUDADANO; Luis Angel Xarriel Espinosa Cházaro, PRD.

Mesa Directiva

Diputados: Santiago Creel Miranda, presidente; vicepresidentes, Karla Yuritzi Almazán Burgos, MORENA; Nohemí Berenice Luna Ayala, PAN; Marcela Guerra Castillo, PRI; secretarios, Brenda Espinoza López, MORENA; Saraí Núñez Cerón, PAN; Fuensanta Guadalupe Guerrero Esquivel, PRI; María del Carmen Pinete Vargas, PVEM; Magdalena del Socorro Núñez Monreal, PT; Jessica María Guadalupe Ortega de la Cruz, MOVIMIENTO CIUDADANO; María Macarena Chávez Flores, PRD.

Secretaría General**Secretaría de Servicios Parlamentarios****Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados**

Director: Juan Luis Concheiro Bórquez, **Edición:** Casimiro Femat Saldívar, Ricardo Águila Sánchez, Antonio Mariscal Pioquinto.

Apoyo Documental: Dirección General de Proceso Legislativo. **Domicilio:** Avenida Congreso de la Unión, número 66, edificio E, cuarto nivel, Palacio Legislativo de San Lázaro, colonia El Parque, CP 15969. Teléfono: 5036 0000, extensión 54046. **Dirección electrónica:** <http://gaceta.diputados.gob.mx/>